PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Résoudre un désaccord entre collègues | 69 € |
| Préserver l'expérience client en situation difficile | 49 € |
| Lire les indicateurs du restaurant | 49 € |
| Rédiger une procédure de service avec l'IA | 59 € |
| **Total par place** | **226 €** |

### Financement professionnel

Accès aux cours et aux rendez-vous après paiement. Le client peut ensuite demander le remboursement à son OPCO. Sans avance, l'accès ouvre après accord écrit de prise en charge par subrogation et règlement du reste à charge éventuel.

FORMATION EN AUTONOMIE

# RÉSOUDRE UN DÉSACCORD ENTRE COLLÈGUES

**69 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Professionnels de la restauration qui coordonnent une équipe ou participent au service.

**PRÉREQUIS**
Comprendre le français oral et écrit pour suivre les consignes et réaliser les exercices. Aucun diplôme préalable exigé.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Décrire une situation de conflit en séparant les faits observables des jugements.
- Formuler une demande avec la méthode Observation, Sentiment, Besoin, Demande.
- Convenir d'une règle de fonctionnement et d'un suivi permettant de vérifier l'apaisement de la situation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### La méthode O.S.B.D

Séquence 1

Objectif Exprimer un désaccord ou un besoin avec Observation, Sentiment, Besoin, Demande.

Méthode · Observer → Exprimer besoin → Formuler la demande

Exercice · Reformulez cinq critiques en OSBD.

Résultat attendu · Des phrases factuelles avec demande claire.

### Conflit entre Collègues

Séquence 2

Objectif Traiter un conflit en revenant aux faits, besoins et règles de fonctionnement.

Méthode · Stabiliser → Comprendre → Convenir d'une action

Exercice · Analysez un conflit fictif en séparant faits, positions, intérêts et action.

Résultat attendu · Un accord testable et un point de suivi.

### Bilan de Formation

Séquence 3

Objectif Faire le bilan des acquis, identifier les points à transférer au poste et formaliser un plan d'action.

Méthode · Choisir un acquis → Le transformer en action → Mesurer le transfert

Exercice · Choisissez trois pratiques à transférer au poste avec délai et indicateur.

Résultat attendu · Trois actions réalistes et mesurables.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Simuler un planning d'équipe. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# PRÉSERVER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN SITUATION DIFFICILE

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, directeurs, chefs et équipes opérationnelles de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le fonctionnement opérationnel d'un établissement de restauration.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
4 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Reconnaître l'effet d'un incident sur le parcours et les attentes du client.
- Expliquer la situation avec des informations vérifiées et proposer des alternatives réalisables.
- Suivre la résolution de la réclamation et recueillir le retour du client.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Comprendre les attentes prioritaires du client

Séquence 1

Objectif En situation perturbée, le client n'attend pas la perfection : il attend surtout de comprendre ce qui se passe et d'être traité avec respect.

Méthode · Informer → Proposer → Réparer si nécessaire

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une information honnête et précoce réduit souvent plus l'insatisfaction qu'une excuse tardive.

### Communiquer retard, rupture ou erreur

Séquence 2

Objectif Chaque incident demande un message différent, mais la structure reste : reconnaître, expliquer simplement, proposer une solution.

Méthode · Reconnaître → Proposer → Suivre

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Le client doit comprendre ce qui change pour lui, pas les conflits internes de l'établissement.

### Gérer une réclamation et prévenir l'escalade

Séquence 3

Objectif Une réclamation mal gérée peut devenir un conflit. L'objectif est de traiter le problème sans alimenter l'émotion.

Méthode · Écouter → Proposer → Escalader si nécessaire

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · L'objectif n'est pas de gagner le débat, mais de retrouver une situation maîtrisable.

### Transformer une difficulté en confiance

Séquence 4

Objectif Une résolution bien gérée peut parfois renforcer la perception du professionnalisme de l'établissement.

Méthode · Corriger → Vérifier → Capitaliser

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une récupération de service réussie corrige le problème, restaure la confiance et alimente l'amélioration.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Simuler un imprévu en service. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# LIRE LES INDICATEURS DU RESTAURANT

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, directeurs, chefs et équipes opérationnelles de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le fonctionnement opérationnel d'un établissement de restauration.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
4 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Choisir des indicateurs de service à partir des volumes, ventes, pertes et remises disponibles.
- Calculer et interpréter des écarts en vérifiant la période et la fiabilité des données.
- Associer un indicateur à une décision opérationnelle et à une modalité de suivi.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Chiffre d'affaires, couverts et ticket moyen

Séquence 1

Objectif Trois indicateurs permettent de comprendre rapidement si l'activité change en volume, en valeur ou dans les deux.

Méthode · Mesurer → Comparer → Expliquer

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Ne jamais commenter le chiffre d'affaires sans regarder au moins les couverts et le ticket moyen.

### Volumes de vente et mix produit

Séquence 2

Objectif Deux restaurants peuvent réaliser le même CA avec des ventes très différentes. Le mix produit explique une partie de la performance.

Méthode · Compter les ventes → Repérer les écarts → Adapter l'offre

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une variation de mix devient importante lorsqu'elle modifie la marge, la charge de travail ou les besoins de stock.

### Pertes, gaspillage et erreurs

Séquence 3

Objectif Ce qui n'est pas vendu mais a consommé du produit, du temps ou une remise doit apparaître dans le pilotage.

Méthode · Identifier → Quantifier → Corriger

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une perte utile à piloter doit être reliée à une cause observable et à une action possible.

### Temps d'attente, retours clients et tableau de bord

Séquence 4

Objectif Les indicateurs de service complètent les données financières et permettent d'agir avant que les clients ne partent.

Méthode · Choisir 5 indicateurs → Définir des seuils → Décider

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Un bon tableau de bord contient peu d'indicateurs, mais chacun répond à une question de décision.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Simuler un imprévu en service. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# RÉDIGER UNE PROCÉDURE DE SERVICE AVEC L'IA

**59 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, chefs et responsables de salle souhaitant utiliser l'IA dans leurs tâches quotidiennes.

**PRÉREQUIS**
Exercer en restauration ou dans les métiers de bouche et savoir utiliser un ordinateur ou un smartphone.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Transformer une description de travail en étapes de procédure à l'aide d'un assistant IA.
- Préciser les acteurs, les contrôles et les critères observables attendus à chaque étape.
- Vérifier la procédure sur les pratiques réelles et corriger les omissions avant son utilisation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Conversations en plusieurs étapes

Séquence 1

Objectif Faire progresser une réponse IA par cadrage, critique, correction et validation.

Méthode · Cadrer → Itérer → Valider

Exercice · Faites produire, critiquer, améliorer puis condenser un document.

Résultat attendu · Quatre versions montrant une amélioration identifiable.

### Outils d'organisation de service & M.E.P

Séquence 2

Objectif Créer avec l'IA des supports d'organisation réellement utilisables pendant le service.

Méthode · Décrire le problème → Générer un outil → Tester sur le terrain

Exercice · À partir d'un service fictif, générez puis améliorez un briefing d'une page.

Résultat attendu · Un document utilisable en moins de cinq minutes.

### Procédures & standards 5S

Séquence 3

Objectif Transformer une pratique informelle en procédure claire et en standard observable.

Méthode · Observer → Formaliser → Standardiser

Exercice · Transformez une habitude de travail en procédure avec étapes, contrôle et exception.

Résultat attendu · Une procédure comprise sans explication supplémentaire.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Ouvrir l'atelier IA restauration. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.